

## BAB 1

### PENGENALAN

#### 1.1 Pengenalan

Kecerdasan emosi merupakan satu cabang ilmu yang masih baru dalam disiplin psikologi. Namun emosi atau perasaan sebagai salah satu unsur yang terdapat pada manusia sudah dikaji sejak beratus-ratus tahun yang lalu. Emosi manusia bukan hanya menjadi subjek kajian dan eksperimen ahli-ahli psikologi dan klinikal. Malah ia turut dilihat dalam pelbagai pespektif sains sosial dan kemanusiaan seperti sosiologi, geografi, pendidikan, linguistik, sejarah dan sebagainya. Pendek kata emosi yang dimiliki manusia menjadi subjek dalam pelbagai disiplin pengetahuan. Justeru itu, tidak hairanlah menurut sebuah *klise* yang diungkapkan oleh Plato iaitu “emosi hanya dimiliki oleh manusia, namun tidak semua manusia memiliki kemanusiaan”.

Apabila kecerdasan emosi mula diperkenalkan kepada dunia banyak sarjana dan pemikir yang mempersoalkan berkenaan keperluan dan signifikannya kepada ‘kepintaran manusia’. ‘Kepintaran’ menurut pandangan mereka merujuk kepada kepintaran kognitif yang menggunakan simbol IQ. Namun selepas beberapa tahun ia diperkenalkan secara giat dan komprehensif oleh sarjana-sarjana psikologi

daripada sekolah-sekolah psikologi terutamanya Harvard dan Yale, kepintaran emosi menjadi kesedaran dan momentum baru kepada individu, institusi dan masyarakat di seluruh dunia.

Kesedaran betapa pentingnya kepintaran emosi semakin meningkat akibat daripada berlakunya banyak ‘penyakit mental’ yang dihadapi oleh negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Jerman, Perancis dan Britain. Pelbagai gejala sosial daripada isu-isu keganasan hinggalah isu-isu sekolah dan keluarga menjadikan masyarakat dunia sudah kehilangan ‘kemanusiaannya’. Justeru itu kepintaran tidak lagi menjadi faktor dominan sebagai penentu kepintaran manusia. Manusia yang pintar dan bijaksana pada dekad ini bukan sahaja memiliki IQ yang tinggi malah EQ yang tinggi. Tanggapan ke atas kepintaran kognitif sebagai lambang kepintaran dan kebijaksanaan seseorang sudah dianggap sebagai kurang relevan khususnya pada zaman teknologi komunikasi maklumat ini.

Perkataan emosi adalah berasal dari perkataan Greek iaitu *emover* yang bermaksud ‘untuk keluar’. Emosi dipamerkan oleh setiap individu dalam bentuk tindakan dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan diri individu itu sendiri dan ia boleh dikatakan sebagai satu keadaan di mana perasaan yang ditunjukkan pada proses fisiologi dan psikologi seseorang individu itu (Mahmood Nazar, 1990). Ia adalah merupakan satu set tindak balas automatik, *viseral* dan komunikasi emosi seperti ekspresi muka, perkataan, tingkahlaku dan isyarat yang dipamerkan oleh individu itu.

Menurut Goleman (1996) kecerdasan emosi (EQ) adalah kebolehan seseorang memahami perasaan sendiri dan menggunakannya untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan seharian. Dengan mempunyai EQ seseorang dapat mengawal rasa kecewa, sedih dan perasaan negatif lain dengan baik. Kecerdasan emosi juga membolehkan seseorang mengawal dorongan (*impulses*) diri. Sekiranya seseorang menghadapi kesusahan, EQ dapat membantunya agar tetap bermotivasi dan optimistik serta menaruh harapan untuk tetap mencapai matlamat yang telah ditentukan.

Kecerdasan emosi juga merupakan empati dan mengetahui bagaimana perasaan orang lain di sekeliling kita. Kecerdasan ini berupa kemahiran sosial yang membolehkan seseorang dapat menyesuaikan diri dengan orang lain dan dapat mengurus perhubungan interpersonal dengan baik serta dapat memujuk dan memimpin orang lain. Menurut Goleman (1995) EQ adalah kebolehan untuk mengawasi emosi diri dan emosi pihak lain, dapat membezakan kebaikan, dan dapat menggunakan maklumat untuk membantu fikiran dan tindakan seseorang.

Menurut Thorndike (1920) kecerdasan emosi manusia adalah berkaitan dengan konsep kecerdasan sosial. Ahli-ahli psikologi lain telah memecahkannya kepada tiga fasa. Pertama, kecerdasan abstrak iaitu kebolehan untuk memahami dan memanipulasi tindakbalas dan simbol matematik. Kedua, kecerdasan yang konkrit iaitu kebolehan untuk memahami dan memanipulasi objek dan yang ketiga adalah kecerdasan sosial iaitu kebolehan untuk memahami dan berhubung dengan manusia (Ruisel, 1992). Thorndike (1920 : 228) mendefinisikan kecerdasan sosial sebagai kebolehan memahami dan mengurus manusia lelaki, perempuan dan kanak-kanak untuk berhubung secara berkesan dalam hubungan sesama manusia. Beliau telah mengkategorikan kecerdasan emosi kepada dua bahagian yang utama iaitu interpersonal (emosi yang berhubung dengan orang lain) dan intrapersonal (emosi yang berkaitan dengan perhubungan dengan diri sendiri).

Kecerdasan emosi juga didefinisikan sebagai sejenis kecerdasan sosial yang bertanggungjawab untuk mengawal satu dan pelbagai emosi, untuk mendiskriminasikan emosi tersebut dan menggunakan maklumat untuk mengawal pemikiran dan tindakan (Mayer & Salovey, 1993:433). Berdasarkan pendapat Salovey & Mayer (1990) kecerdasan emosi interpersonal dan intrapersonal dikategorikan kepada lima domain utama iaitu mengenal diri, mengurus emosi sendiri, memotivasikan diri, empati dan mengendalikan hubungan yang berkesan. Empati dan mengendalikan hubungan yang berkesan adalah dikategorikan dalam kecerdasan interpersonal sementara tiga lagi iaitu mengenal diri, mengurus emosi dan memotivasikan diri adalah di dalam kategori intrapersonal.

Guru adalah insan yang cukup istimewa lantaran tanggungjawab dan amanah yang terpaksa dipikul untuk mendidik manusia menjadi insan yang berperibadi mulia, berakhlak tinggi dan kamil. Guru merupakan *role-model* oleh itu sudah semestinya guru menunjukkan contoh yang baik dan mereka haruslah mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi.

Perkembangan pesat yang berlaku dalam era globalisasi kini memperlihatkan pelbagai pembaharuan dan inovasi telah berlaku bukan sahaja dalam bidang sains dan teknologi, ekonomi, pengurusan dan perniagaan, malahan turut membawa cabaran kepada bidang pendidikan. Cabaran besar yang dihadapi dalam kerjaya pendidikan hari ini adalah untuk melahirkan generasi yang berilmu pengetahuan, berwawasan, berketerampilan, memiliki sahsiah diri terpuji sebagaimana yang terkandung di dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan.

Dalam menyahut cabaran ini, sudah tentulah ia memerlukan warga pendidik yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan memiliki kekuatan emosi yang tinggi. Secara tidak langsung cabaran ini turut dihadapi oleh guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah-sekolah dan kaunselor di institusi pengajian tinggi.

Perlantikan guru Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa pada tahun 1996 adalah satu usaha murni Kementerian Pelajaran Malaysia dalam melahirkan pelajar yang seimbang, berjiwa besar dan bersemangat waja, berwawasan dan berketerampilan. Perlantikan ini juga adalah untuk memenuhi keperluan pihak sekolah dan pelajar supaya perkhidmatan dan kemahiran guru Bimbingan dan Kaunseling dapat dimanfaatkan secara optimum untuk perkembangan dan pembangunan pelajar. Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di sekolah memainkan peranan penting dalam agenda pendidikan negara terutama bagi mencapai matlamat Falsafah Pendidikan Negara dan menyahut cabaran 2020. Ianya boleh dilakukan dengan memperkembangkan sumber manusia secara optimum di peringkat sekolah. Ini boleh dicapai melalui perancangan program perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling sekolah yang sistematik, perkhidmatan yang berkualiti dan perlaksanaan program yang berkesan (Kementerian Pendidikan Malaysia, 1993).

Sekolah-sekolah dianggap tidak lengkap dan tidak memberi perhatian kepada perkembangan keseluruhan pelajar jika perkhidmatan ini tidak disediakan. Kepentingan perkhidmatan ini tidak dapat disangkal lagi, memandangkan ianya memberi kesan ke atas pendidikan dan perkembangan peribadi pelajar (Suradi, 1996). Menurut Gerler (dalam Rahimi *et.al*, 2003) perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling mempengaruhi secara positif kepada faktor-faktor yang berkaitan dengan perkembangan pendidikan seperti tingkah laku di dalam kelas, sikap terhadap sekolah, kedatangan ke sekolah dan pembuatan keputusan. Keadaan ini menyumbang kepada proses pengajaran dan pembelajaran yang berkesan di sekolah. Lantaran itu, keperluan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah perlu diberikan perhatian dan sokongan oleh semua pihak.

Sejak kebelakangan ini peranan dan tanggungjawab guru-guru bimbingan dan kaunseling semakin kompleks dan mencabar. Penggunaan teknologi maklumat, internet, e-perdagangan dan pelaksanaan akan membawa cabaran-cabaran baru. Oleh yang demikian, mereka perlu melengkapkan diri dengan pelbagai ilmu pengetahuan, menguasai kemahiran-kemahiran kaunseling dengan baik, mematuhi kod etika kaunselor serta memiliki tahap kemahiran sosial yang tinggi. Ciri-ciri ini sangat penting dalam usaha untuk mencapai kepuasan dalam kerjaya, seterusnya mampu memberikan komitmen yang jitu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.

Menyedari hakikat terhadap tugas dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan oleh guru-guru bimbingan dan kaunseling, satu aspek yang tidak kurang pentingnya dan perlu ditekankan ialah keupayaan mereka mengurus kepintaran emosi dalam menghadapi cabaran kerjaya mereka. Kajian yang dijalankan oleh Mohd. Najib (2002) telah membuktikan kepentingan kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi di kalangan guru-guru adalah amat penting dalam melaksanakan proses perundingan dengan pelajar supaya pendidikan menjadi lebih berkesan. Berdasarkan kenyataan tersebut dan juga suasana persekitaran pekerjaan antara guru biasa dan guru Bimbingan dan Kaunseling memang terdapat persamaan antara keduanya kerana mereka sama-sama terlibat di dalam proses interaksi bersama pelajar. Kerjasama antara guru biasa dan guru Bimbingan dan Kaunseling

amat diperlukan dalam membantu perkembangan diri dan pencapaian akademik pelajar. Bezanya guru biasa terlibat dengan proses pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah manakala guru kaunseling di bilik kaunseling. Justeru itu sebagaimana guru biasa, guru Bimbingan dan Kaunseling juga sewajarnya memiliki kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi bagi menghadapi cabaran kerjaya yang tidak kurang hebatnya.

Dunia penuh persaingan ini memerlukan golongan berkemahiran, bersemangat kental serta cerdas emosinya di samping mempunyai ilmu pengetahuan dan memiliki kecerdasan intelek serta sosial sebagaimana yang diinginkan dalam falsafah pendidikan negara. Tugas ini tidak semudah ucapan mahupun tulisan. Ini ditambah lagi dengan cabaran budaya luar yang bebas masuk ke dalam jiwa pelajar. Pengaruh barat yang mudah diperolehi dengan hanya diujung jari mencabar guru supaya bersaing untuk memenangi hati, jiwa serta tindak tanduk pelajar.

Perkembangan ini menyebabkan organisasi sekolah memerlukan guru-guru yang mempunyai kemahiran berlainan bagi membolehkan mereka terus produktif dalam persekitaran yang tidak menentu dan penuh dengan cabaran yang tidak berkesudahan. Oleh yang demikian untuk menjadi guru Bimbingan dan Kaunseling yang berdedikasi dan berkaliber seseorang guru itu harus bijak menguruskan emosinya dan mestilah mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi sebagai bekalan berhadapan dengan pelajar-pelajar yang pelbagai ragam.

## **1.2 Latarbelakang Masalah**

Dalam kemajuan dunia moden, peranan seorang kaunselor semakin bertambah dan mencabar. Seorang kaunselor bukan sahaja orang yang dapat membantu kliennya dalam semua jenis keadaan mengenal diri sendiri, tetapi haruslah menjadi seseorang yang membekalkan maklumat tentang pendidikan dan

pembelajaran sehingga orang yang dibantunya dapat membuat pemilihan dan mengambil keputusan secara terbuka (Muhd. Mansur, 2000).

Cabaran itu turut dirasakan oleh guru-guru kaunseling terutamanya di peringkat menengah. Dalam konteks ini, mereka sebenarnya berhadapan dengan pelajar-pelajar yang baru memasuki peringkat awal remaja hinggalah kepada yang mencapai umur pertengahan remaja (13 tahun – 19 tahun). Kita sedia maklum bahawa pada peringkat perkembangan inilah remaja menghadapi pelbagai cabaran hidup seperti ungkapan yang sering digunakan iaitu *Storm and Stress*. Iaitu dipenuhi dengan gelora dan tekanan. Pandangan tentang *Storm and Stress* adalah konsep yang diketengahkan oleh Hall yang mengatakan zaman remaja adalah zaman kacau bilau yang penuh dengan konflik dan keadaan hati yang berubah-ubah secara tiba-tiba saja (Santrock, 2001).

Pada peringkat ini berlaku perubahan dari segi perkembangan biologi, kognitif dan sosioemosi. Pada peringkat ini juga mereka mula terdedah kepada persekitaran yang lebih kompleks, proses sosialisasi yang semakin mencabar iaitu dari segi perhubungan dengan rakan sebaya dan gaya hidup sebagai remaja. Secara tidak langsung, sekolah memainkan peranan penting dalam perkembangan identiti remaja kerana mereka banyak menghabiskan masa di sekolah dengan waktu pembelajaran dan aktiviti gerak kerja ko-kurikulum. Sekolah juga sebagai medan bagi pelajar-pelajar untuk mencipta kecemerlangan dalam pencapaian akademik, kegiatan ko-kurikulum seperti bersukan, berpersatuan sebenarnya akan mendedahkan mereka kepada kemahiran-kemahiran diri seperti kepimpinan, keberanian dan sebagainya.

Menyedari hakikat itu, sememangnya jelas bahawa peranan guru-guru kaunseling bukanlah boleh dianggap sebagai satu profession yang tidak mencabar hanya kerana mereka tidak menghadapi beban tugas mengajar di dalam kelas. Sebaliknya tanggungjawab yang dipikul sama sahaja dengan guru-guru lain iaitu bermatlamat untuk membantu pelajar-pelajar mencapai kecemerlangan diri dan akademik. Medium pengajaran sahaja yang membezakan mereka di mana guru-guru lebih kepada proses pengajaran dan pembelajaran matapelajaran di dalam kelas

sementara guru Bimbingan dan Kaunseling lebih kepada perkhidmatan tolong bantu atau membantu pelajar sama ada dalam aspek perkembangan diri (sahsiah, motivasi, kemahiran diri), pencapaian akademik dan bimbingan kerjaya. Tugas ini dilaksanakan melalui sesi kaunseling individu, kaunseling kelompok, aktiviti bimbingan kerjaya, penganjuran seminar dan bengkel motivasi, pentadbiran ujian psikologi dan sebagainya.

Justeru itu dalam menghadapi cabaran kerjaya ini guru-guru Bimbingan dan Kaunseling bukan sahaja perlu memiliki pengetahuan yang luas, kemantapan dalam menguasai kemahiran-kemahiran kaunseling, tetapi juga perlu memiliki tahap kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi. Aspek EQ adalah amat penting kerana mereka juga berhadapan dengan pelbagai karenah dan masalah disiplin pelajar yang dirujuk kepadanya. Mereka mungkin menghadapi kesukaran sewaktu mengendalikan kes-kes pelajar yang dirujuk memandangkan ia bukanlah di atas kehendak mereka sendiri. Tugas mereka semakin mencabar apabila pelajar-pelajar ini mempunyai pandangan yang negatif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah. Oleh itu mereka perlu bijak dalam mengatur dan menguruskan emosi diri mereka dan juga emosi klien supaya proses kaunseling menjadi lebih efektif.

### **1.3 Penyataan Masalah**

Terdapat banyak kajian yang dilakukan untuk melihat hubungan tahap kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan pemimpin dan juga guru-guru, tetapi tidak di kalangan guru bimbingan dan kaunseling. Oleh itu kajian untuk mengenalpasti hubungan tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja guru Bimbingan dan Kaunseling adalah diperlukan. Pengkaji juga mengkaji tahap perbezaan kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) merentas demografi yang jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan.



## **1.4 Objektif Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk mencapai objektif-objektif berikut iaitu:

- 1.4.1 Menenalpasti tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal), tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak.
- 1.4.2 Menenalpasti perbezaan kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak dari segi demografi (jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan).
- 1.4.3 Menenalpasti hubungan diantara tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal), tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak.

## **1.5 Hipotesis**

- Ho1 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak.
- Ho2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut demografi.

Ho2.1 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut jantina.

Ho2.2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut tahap umur.

Ho2.3 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut bangsa.

Ho2.4 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut tahap pendidikan.

Ho2.5 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut taraf perkahwinan.

## **1.6 Kesignifikan / Kepentingan Kajian**

Di negara barat, kajian-kajian berhubung peranan kecerdasan emosi (EQ) yang dijalankan sebelum ini lebih banyak tertumpu kepada hubungannya dengan

organisasi seperti di kalangan pegawai-pegawai pengurusan sumber manusia, kesihatan, pengurusan peringaan dan industri. Di Malaysia, kajian tentang peranan EQ masih agak berkurangan walaupun ada usaha beberapa orang pengkaji yang ingin mengetahui isu ini seperti yang dijalankan oleh Yahaya dan Ng (2001), Mohd. Najib dan rakan-rakan (2002), Liew dan rakan-rakan (2002) yang masing-masing membuat kajian tentang peranan EQ dalam bidang pendidikan. Kajian berhubung tahap EQ ini telah dijalankan ke atas pelajar-pelajar sekolah rendah, menengah, guru-guru dan bakal-bakal guru di maktab perguruan dan pensyarah-pensyarah di institusi pengajian tinggi awam. Dalam kebanyakan kajian EQ selalunya dikaitkan dengan pencapaian akademik pelajar, hubungan tahap EQ anak-anak dengan tahap EQ ibubapa, perbezaannya berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan. Kajian lepas seperti yang telah dijalankan oleh Kelly dan Caplan (1993), Cooper dan Sawat (1997) dan Abraham (2000) mengesahkan bahawa tahap EQ mampu mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan komitmen pekerja terhadap organisasi mereka. Walaubagaimanapun kajian seumpama ini dalam konteks Malaysia masih kurang mendapat perhatian pengkaji-pengkaji.

Justeru itu dalam kajian ini pengkaji ingin menjalankan satu kajian tentang EQ guru-guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah menengah. Objektif utama kajian adalah untuk mengenalpasti tahap kecerdasan emosi, tahap kepuasan kerja dan komitmen terhadap kerja di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan. Objektif seterusnya adalah untuk mengenalpasti hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya guru-guru Bimbingan dan Kaunseling.

Kajian oleh Mohd. Najib (2002), terhadap peranan EQ guru-guru berjaya membuktikan bahawa EQ sangat penting kepada guru-guru dan juga guru-guru pelatih di maktab perguruan dalam menggerakkan proses pendidikan, khususnya dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah. Melalui hasil kajian ini, beliau menyarankan agar program pendidikan perguruan mengambilkira semua aspek

penting untuk melatih bakal guru yang berdedikasi dan profesional termasuklah aspek berkaitan EQ bagi menghadapi cabaran kerjaya dalam alam pendidikan nanti.

Hal yang sama juga perlu ada pada guru-guru Bimbingan dan Kaunseling dan kaunselor bagi memastikan kecemerlangan profesionalisme kaunseling tercapai dan berterusan sepanjang masa. Keperluan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling pada abad ini bukan saja relevan dan terbatas kepada dunia pendidikan sahaja, malah kita dapat menyaksikan perkembangannya di dalam organisasi pengurusan sumber manusia sama ada di peringkat jabatan perkhidmatan awam, swasta mahupun industri. Perkembangan positif ini membuktikan bahawa pada masa ini orang ramai mempunyai pandangan positif terhadap perkhidmatan kaunseling. Maka, peranan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling menjadi semakin rancak dan mencabar untuk memenuhi tuntutan terhadap keperluan kaunseling. Kecerdasan emosi menjadi sebahagian daripada elemen penting kepada mereka. Jika kajian ini dapat membuktikan bahawa peranan EQ sangat penting di kalangan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling, maka kita perlu memberi tumpuan khas kepada pembentukan EQ sebagaimana yang telah dibuktikan oleh guru-guru. Tidak dinafikan bahawa guru-guru Bimbingan dan Kaunseling juga kadangkala menghadapi tekanan dalam melaksanakan tanggungjawab mereka. Oleh yang demikian, mereka wajib berlatih mengawal emosi, belajar menyesuaikan diri dengan masalah yang dihadapi, lebih bersifat empati, menerima dan memahami klien serta dapat memberikan pendidikan emosi yang baik kepada pelajar-pelajar. Yahaya (2001), menyatakan status EQ itu lebih penting daripada IQ kerana kejayaan akademik seperti yang dipentingkan oleh dunia pendidikan bukan penjamin atau sijil untuk berjaya dalam kehidupan.

Hasil kajian ini juga signifikan kepada KPM (Kementerian Pelajaran Malaysia) kerana EQ juga merupakan elemen penting dalam menentukan kejayaan dunia pendidikan kelak. Sepertimana yang termaktub dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan (1993), bahawa perlantikan guru Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa adalah satu usaha murni ke arah melahirkan generasi yang seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek. Keperluan ini juga adalah bagi memenuhi keperluan pihak sekolah dan pelajar supaya perkhidmatan dan kemahiran guru-guru

Bimbingan dan Kaunseling dapat dimanfaatkan secara optimum untuk perkembangan dan pembangunan pelajar untuk melaksanakan pendidikan dan perkembangan emosi. Pelajar-pelajar, guru-guru termasuklah guru-guru Bimbingan dan Kaunseling juga wajar memiliki tahap kecerdasan emosi yang tinggi.

Ringkasnya kajian ini mempunyai hubungan yang signifikan dengan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling dan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling itu sendiri, pihak pengurusan sekolah dan Kementerian Pelajaran Malaysia.

Pengurusan organisasi yang mengutamakan perasaan kakitangan, empati, memberi motivasi, dapat menguruskan perasaan diri dan perasaan orang lain serta tahap memiliki kemahiran sosial yang baik adalah sangat penting kerana elemen-elemen ini juga dapat memberi kepuasan, seterusnya melahirkan semangat kerja yang tinggi (komitmen jitu terhadap kerjaya). Kepuasan kerja dan komitmen yang di berikan oleh guru-guru bimbingan dan kaunseling terhadap profesion ini tentunya akan meningkatkan martabat dan profesionalisme perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di Malaysia.

## **1.7 Skop Dan Batasan Kajian**

Sejak kebelakangan ini kajian berhubung dengan kecerdasan emosi mula mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji. Kajian-kajian ilmiah sangat diperlukan untuk mengesahkan kebenaran sesuatu fakta atau isu yang diketengahkan. Seperti yang di ketahui topik EQ mendapat perhatian menyeluruh disebabkan penghasilan buku oleh Goleman pada tahun 1995 yang membincangkan peranan EQ dalam menentukan kejayaan seseorang, dimana menurutnya tahap IQ yang tinggi bukanlah peramal mutlak kepada kejayaan dalam hidup.

Justeru itu, pengkaji juga ingin meneroka topik ini dan berharap hasil kajian ini nanti akan memberikan sumbangan kepada guru-guru Bimbingan dan

Kaunseling khususnya dan bidang pendidikan amnya. Kajian terhadap kecerdasan emosi (EQ) ini wajar dijalankan kerana profesion sebagai guru Bimbingan dan Kaunseling juga tidak terlepas daripada cabaran dan memikul tanggungjawab yang besar dalam melaksanakan aspirasi pendidikan negara. Kerjaya ini amat memerlukan kekuatan emosi kerana guru Bimbingan dan Kaunseling berhadapan dengan pelbagai bentuk masalah dan luahan emosi klien yang mendapatkan khidmatnya.

Kajian yang dijalankan melibatkan pengumpulan data daripada guru-guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah-sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak. Oleh itu kajian ini hanya terbatas kepada guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak sahaja. Pemilihan ini dibuat kerana sekolah-sekolah ini terletak di dalam kawasan bandar dan mempunyai jumlah pelajar-pelajar yang lebih ramai jika dibandingkan dengan sekolah-sekolah yang terletak di kawasan luar bandar. Jadi suasana pembelajaran mungkin berbeza kerana pelajar-pelajar terdedah dengan interaksi sosial yang lebih mencabar. Kebanyakan sekolah mempunyai sekurang-kurangnya seorang kaunselor atau guru Bimbingan dan Kaunseling. Pengkaji tidak melibatkan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah rendah kerana pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling belum terlaksana sepenuhnya di sekolah rendah.

## **1.8 Definisi Konsep Dan Operasional**

### **1.8.1 Kecerdasan Emosi (EQ)**

Pengaruh emosi amat besar dalam mewarnai hubungan sesama manusia. Emosi meliputi pelbagai perasaan seperti sayang, gembira, malu, sedih, kecewa, bimbang dan sebagainya. Kelangsungan hidup manusia juga adalah dipengaruhi

oleh kewujudan emosi yang menentukan tingkahlaku manusia. Kecerdasan emosi adalah dikaitkan dengan kemampuan mengawal emosi terutamanya dalam persekitaran sosial.

Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain, dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakannya.

Goleman (1998) melalui adaptasi model EQ oleh Mayer dan Salovey mendapati bahawa EQ sangat penting dan berguna untuk memahami bagaimana setiap kemahiran ini berperanan dalam sesuatu bidang pekerjaan. Sehubungan itu Goleman mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keupayaan dan mengenalpasti emosi diri orang lain untuk memotivasikan diri dan mengurus emosi dalam perhubungan berkesan.

Bar-On (1996) mendefinisikan model *emotional intelligence* yang diperkenalkannya sebagai satu keupayaan yang berkaitan emosi dan pengetahuan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi cabaran persekitarannya dengan berkesan.

Model kecerdasan emosi merangkumi lima aspek utama, iaitu:

- i) Kesedaran terhadap diri (*Self-awareness*).
- ii) Keupayaan mengurus emosi diri (*Self-regulation*).
- iii) Motivasi (*Motivation*)
- iv) Empati (*Empathy*).
- v) Kemahiran sosial (*Social skills*).

#### **i) Kesedaran Terhadap Diri (*Self-awareness*)**

Kesedaran terhadap diri atau sedar emosi sendiri bermakna kebolehan mengawal diri (perasaan) dalam sesuatu situasi. Kebolehan ini seterusnya dapat membantu individu untuk membuat keputusan yang kongruen dengan

pegangan atau nilai dirinya. Secara tidak langsung ia juga membolehkan seseorang individu itu membuat penilaian yang realistik. Individu yang memiliki kelebihan ini akan sentiasa menyedari kekuatan dan kelemahan dirinya, bersikap terbuka apabila menerima maklumbalas daripada orang lain dan bersedia untuk belajar daripada pengalaman yang dilalui.

Keyakinan diri pula adalah satu sifat keberanian yang datang dengan penuh kepastian hasil daripada keupayaan terhadap kesedaran sendiri iaitu kebolehan, nilai dan matlamat diri.

## **ii) Keupayaan Mengurus Emosi Diri (*Self regulation*)**

Keupayaan untuk mengawal emosi diri sebenarnya terbina atas sebab kesedaran terhadap diri, penghasilan emosi dan niat. Individu yang dapat mengawal emosinya mampu melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah. Seseorang individu itu harus sentiasa berhati-hati dan mengelakkan sikap mudah berpuas hati dalam mengejar sesuatu matlamat. Keupayaan mengurus emosi juga membantu individu memulihkan kesedihan emosi dengan berkesan. Dengan itu individu yang berjaya mengurus emosi diri akan cepat bebas daripada kitaran emosi yang kritikal.

## **iii) Motivasi (*Motivation*)**

Motivasi diri merujuk kepada kecenderungan emosi yang menggerak dan memandu ke arah pencapaian matlamat. Motivasi juga membantu kita mengambil inisiatif dan berusaha untuk memajukan diri serta tabah dalam menghadapi kesedihan dan kekecewaan. Individu yang tinggi tahap motivasinya lebih mudah dalam membuat sesuatu penilaian yang realistik dan tidak mudah berputus asa.

## **iv) Empati (*Empathy*)**

Satu kebolehan seseorang itu mengenali dan memahami emosi orang lain dan boleh memberi pertimbangan sewajarnya terhadap mereka. Orang lain



jarang mempamerkan gangguan emosi yang dialami secara terus terang. Selalunya ia dapat disedari melalui isyarat-isyarat emosi seperti perubahan nada suara dan ekspresi wajah. Kebolehan individu merasai situasi-situasi emosi ini telah membangkitkan kesedaran emosi diri dan keupayaan mereka menguruskan situasi emosi ini. Perasaan empati ini akan memudahkan seseorang individu menjalin perhubungan dengan individu lain.

#### **v) Kemahiran Sosial (*Social Skills*)**

Kemahiran sosial melibatkan kebolehan mengurus emosi orang lain dalam perhubungan dengan berkesan dan sentiasa bersedia dengan situasi-situasi sosial serta interaksi yang mesra dengan orang lain. Kemahiran ini juga memberi kelebihan kepada seseorang itu dari segi memujuk, berunding dan menyelesaikan pebalahan dengan individu lain supaya kerjasama secara berpasukan dapat di wujudkan. Individu yang dapat menguasai kemahiran ini akan mencapai kepuasan dalam perhubungan sosialnya dan beroleh kejayaan dalam bidang yang diceburinya.

Dalam kajian ini pengkaji menggunakan model kecerdasan emosi yang telah dibina oleh Mohd. Najib (2003). Model ini terbahagi kepada dua konstruk utama iaitu Intrapersonal dan Interpersonal. Konstruk Intrapersonal mengandungi tiga elemen EQ, iaitu keupayaan mengenal emosi sendiri, keupayaan mengurus emosi sendiri dan motivasi sendiri. Sementara konstruk Interpersonal mengandungi dua elemen EQ, iaitu keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain.

Dalam kajian ini kecerdasan emosi merujuk kepada keupayaan individu mengendalikan hubungan dengan orang lain (Interpersonal) dan mengendalikan emosi yang berkaitan dengan perhubungan dengan diri sendiri (Intrapersonal).

### 1.8.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan satu tindakbalas yang berlaku dalam situasi kerjaya terhadap pekerja. Kepuasan dapat dicapai andainya keperluan fisiologi dapat dipenuhi dan kurang dukacita dalam persekitaran pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dikaitkan dengan keadaan kerja dan ganjaran yang terhasil daripadanya secara langsung dari sesuatu tugas atau kerja yang dilaksanakan. Menurut teori Herzberg kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah disebabkan oleh dua faktor yang berasingan. Kedua-dua faktor tersebut dinamakan faktor pemuas (pendorong) dan bukan pemuas (faktor kesihatan).

Locke (dalam Schultz dan Schultz, 2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi individu terhadap sesuatu pekerjaan. Ini bermaksud perasaan keseronokan dari segi emosi diperolehi berdasarkan kepada penilaian individu ke atas pekerjaan dan pengalaman bekerja.

Ariffin (1997) menyatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai pengertian yang subjektif iaitu setiap pekerja memperoleh kepuasan kerja dengan cara yang berbeza-beza. Faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah berbeza-beza mengikut umur, jantina, jenis dan tahap pendidikan dan juga taraf pendidikan seseorang.

Szilayyl dan Wallace (1980), menjelaskan bahawa kepuasan kerja terdiri daripada aspek emosi, kognisi dan tingkahlaku. Dengan ini kepuasan kerja merujuk kepada penilaian individu terhadap unsur-unsur tertentu di tempat kerja. Unsur-unsur ini merangkumi sifat kerja itu sendiri, rakan sekerja dan penyeliaan serta ganjaran atau gaji yang diperolehi.

Menurut MC Cormick dan Ilgen (1985), kepuasan kerja adalah satu set sikap atau tindakbalas afektif seseorang pekerja terhadap kerjayanya. Tindakbalas afektif ini adalah hasil daripada penilaian individu terhadap seluruh situasi kerja

berdasarkan jangkaan atau nilai kerjanya. Nilai kerja merujuk kepada apa yang pekerja jangkaan atau inginkan daripada kerjanya (Mottaz, 1987).

Schultz dan Schultz (2001), menyatakan bahawa kepuasan kerja merujuk kepada sikap individu tentang pekerjaannya iaitu samada secara positif atau negatif terhadap kerjanya. Sikap positif terhadap kerja menunjukkan individu tersebut mempunyai kepuasan terhadap kerjanya. Sebaliknya sikap negatif menggambarkan individu yang merasai ketidakpuasan terhadap kerjanya.

Pendapat yang hampir sama diutarakan oleh Munchinsky (2000), kepuasan kerja dirujuk sebagai darjah keseronokan yang diperolehi oleh seseorang daripada tugas yang dilaksanakan. Dengan ini kerja melibatkan perasaan individu terhadap tugas yang dilaksanakannya sama ada positif atau pun negatif dan ia berkait rapat dengan sikap pekerja itu sendiri sama ada puas atau tidak puas.

Mahmood Nazar (2001) juga merujuk kepuasan kerja sebagai sikap dan perasaan positif yang ada pada para pekerja terhadap kerja-kerja yang mereka lakukan. Kepuasan kerja ini bergantung kepada beberapa faktor dan kepuasan kerja amat berbeza di antara seorang pekerja dengan seorang pekerja yang lain. Faktor-faktor ini mempunyai perkaitan yang rapat dengan suasana kerja seperti keadaan fizikal tempat kerja, suasana sosial dan juga kaitannya dengan faktor-faktor seperti umur, kestabilan emosi, status sosial, kesihatan, aktiviti rekreasi dan pelbagai aktiviti lain.

Berdasarkan definisi kepuasan kerja yang dijelaskan oleh pengkaji-pengkaji berkenaan didapati definisi yang dikemukakan oleh Locke (1976) sangat bersesuaian dengan kajian ini. Sebagaimana yang dinyatakannya bahawa kepuasan kerja merupakan satu reaksi emosi yang positif bagi seseorang individu terhadap kerjanya. Sekiranya individu tersebut memiliki tahap EQ yang tinggi maka mudahlah baginya untuk memperoleh kepuasan daripada kerja yang dilakukan.

Dalam kajian ini kepuasan kerja merujuk kepada satu reaksi emosi yang positif bagi seseorang individu terhadap kerjanya. Bermakna individu yang

mempunyai tahap EQ yang tinggi akan menunjukkan komitmen yang baik terhadap kerjaya mereka.

### 1.8.3 Komitmen Terhadap Kerjaya

Corser dan Rakoff (1971) menjelaskan komitmen sebagai kecenderungan dalaman yang positif di mana seseorang pekerja yang komited kerjayanya akan berasa bangga dengan kerjaya yang diceburinya. Dalam kerjaya yang berstatus tinggi, komitmen bukan sahaja tertumpu kepada kerjaya tetapi juga melibatkan komitmen terhadap rakan sekerja.

Marshal dan Witjing (1982) mendefinisikan komitmen terhadap kerjaya sebagai satu kehendak terus bekerja walaupun tanpa sebarang alasan seperti masalah kewangan. Kehendak ini tidak terhalang walaupun terdapatnya tanggungjawab kekeluargaan yang menyukarkan individu untuk keluar bekerja. Selain itu ia juga memperlihatkan satu peneguhan terhadap rancangan kerjaya dengan cara mendapatkan maklumat-maklumat lanjut yang lebih spesifik tentang kerjaya tersebut. Dengan kata lain, ia merupakan komitmen tingkahlaku untuk mengejar corak kerjaya tanpa gangguan.

Goleman (1998) mengemukakan pandangan terhadap komitmen dari sudut organisasi sebagai satu reaksi emosional. Disini ia membawa maksud seseorang individu itu mempunyai hubungan atau kelekatan yang kuat kepada matlamat organisasi. Individu yang setia dan taat kepada matlamat organisasi bukan sahaja akan menjalankan tugasnya dengan sedaya upaya, malah mereka sudi mengorbankan kepentingan diri apabila diperlukan demi kepentingan organisasi. Justeru itu, komitmen merupakan penggalak semulajadi iaitu individu melahirkan perasaan *patriot* terhadap organisasi secara spontan.

Individu yang komited terhadap kerjaya mereka sanggup berhadapan dengan apa jua rintangan dan cabaran yang dihadapi hasil daripada kekuatan emosi. Malah cabaran ini akan meningkatkan lagi kematangan mereka dalam melaksanakan amanah dan tanggungjawab terhadap kerjaya masing-masing. Selalunya individu yang ingin mencapai kecemerlangan dalam kerjaya akan meletakkan matlamat yang ingin dicapai sama ada matlamat jangka pendek mahupun jangka panjang. Apabila matlamat ini tercapai, individu tersebut beroleh kepuasan dan sentiasa berusaha ke arah pengembangan kerjaya untuk mengekalkan pencapaiannya.

Dalam kajian ini, komitmen kerja merujuk kepada kesanggupan individu menghadapi apa jua rintangan dan cabaran kerja yang dihadapi hasil daripada kekuatan emosinya. Dalam kajian ini juga komitmen terhadap kerja dihubungkan dengan kecerdasan emosi (EQ). Bermakna individu yang mempunyai tahap EQ yang tinggi akan menunjukkan komitmen yang baik terhadap kerjaya mereka.

#### **1.8.4 Guru Bimbingan Dan Kaunseling Sekolah**

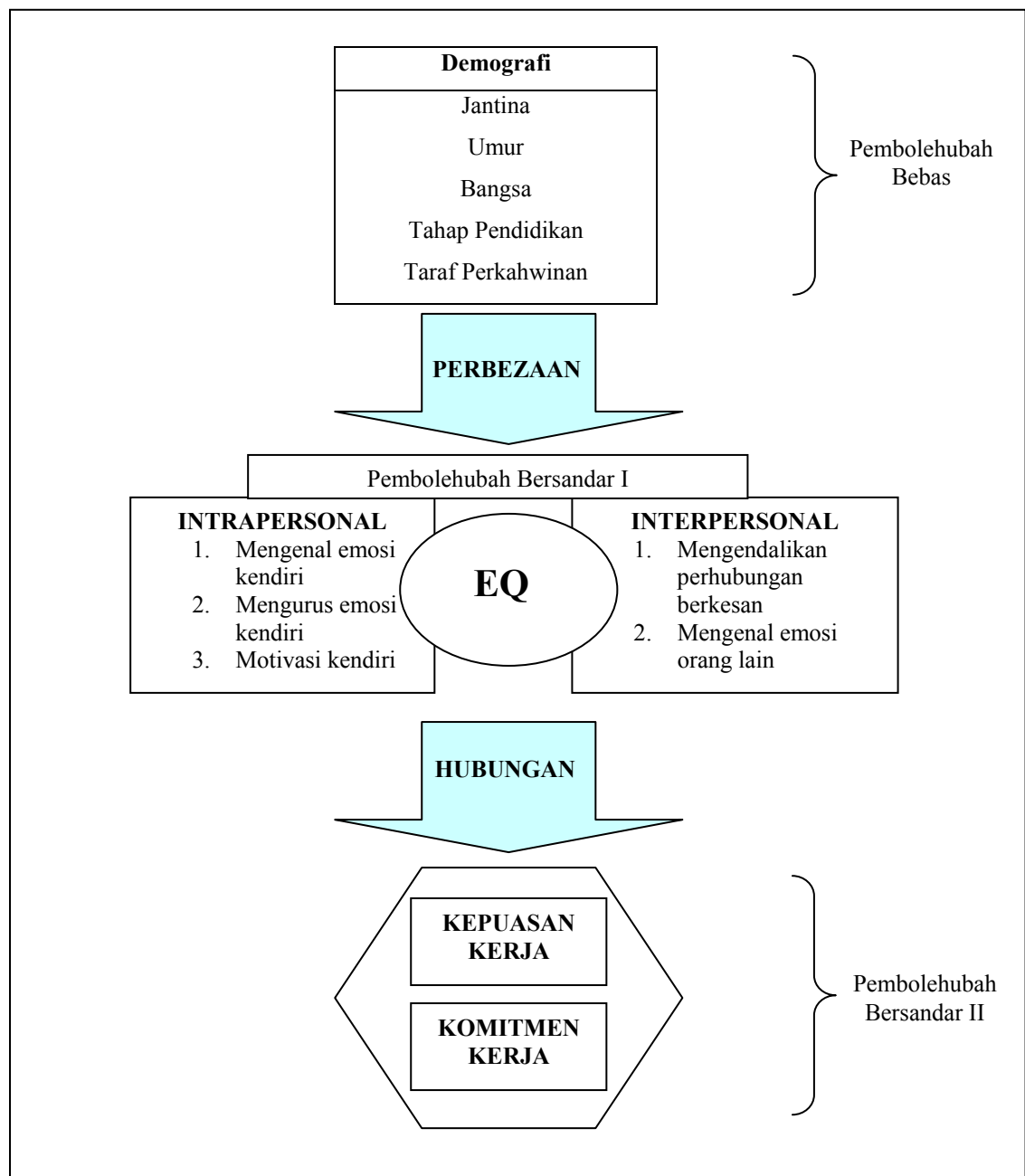
Definisi konsep untuk kaunselor menurut Brammer (1985) adalah seseorang yang telah menyempurnakan sesuatu rancangan latihan yang disediakan, memenuhi keperluan perlesenan dan peperiksaan kecekapan dengan mematuhi tatasusila tertentu dan dengan bersikap bertanggungjawab terhadap hasil-hasil pertolongannya.

Secara operasionalnya pula, dalam kajian ini guru bimbingan dan kaunseling sekolah adalah merupakan pendidik yang telah mengikuti kursus atau pengajaran di institusi yang telah diiktiraf oleh kerajaan dalam bidang Bimbingan dan Kaunseling dan kini berkhidmat sebagai guru bimbingan dan kaunseling pelajar atau guru bimbingan dan kaunseling sepenuh masa di sekolah-sekolah menengah di Sarawak.

## 1.9 Kerangka Konsep

Disini pengkaji mengemukakan model kajian yang dibina berdasarkan objektif kajian seperti yang telah dijelaskan sebelum ini. Model kajian adalah seperti dalam Rajah 2.4.

**Rajah 1.1: Kerangka Kajian**



### 1.10 Kesimpulan

Goleman (1995) menyatakan kecerdasan otak atau IQ hanya menyumbangkan sebanyak 20% dalam menentukan kejayaan hidup. Manakala 80% kejayaan adalah ditentukan oleh faktor EQ. Goleman juga menyimpulkan bahawa tahap IQ yang tinggi mungkin berkait rapat dengan kejayaan akademik di universiti tetapi prestasi mereka dalam pekerjaan belum pasti lagi. Berkemungkinan ianya berkait rapat dengan tahap EQ mereka. Dengan itu EQ dikatakan boleh menentukan masa hadapan individu.

Kejayaan tidak mungkin dicapai oleh orang yang tidak pandai menyelesaikan masalah. Masalah kecil diberikan perhatian berlebihan manakalah masalah besar terus buntu. Orang yang tidak pandai menyelesaikan masalah adalah orang yang tidak pandai mengawal emosi (HM Tuah Iskandar, 2003). Pada hari ini pelbagai masalah yang timbul di kalangan masyarakat berpunca daripada ketidakmampuan untuk menguruskan emosi dengan baik.

Kecerdasan emosi (EQ) merupakan suatu kebangkitan diri seseorang terhadap satu tindakbalas atau reaksi melalui sesuatu benda atau keadaan yang dialami. Kecerdasan emosi akan membentuk nilai peribadi seseorang dan juga akan membentuk nilai di kalangan masyarakat (Mohd. Najib, 2000).

Kenyataan-kenyataan yang diberikan membuktikan dengan jelas bahawa peranan EQ sememangnya penting di dalam diri seseorang individu. Justeru itu, kesedaran terhadap peranan EQ sebagai penentu keupayaan hidup perlu ditetapkan di dalam jiwa generasi hari ini. Maka pengkaji amat berharap kajian ini dapat memberi manfaat kepada pembaca melalui maklumat-maklumat yang diperolehi sebagai persediaan untuk menghadapi cabaran hidup yang semakin kompleks dan mencabar.